

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Clima organizacional y desempeño laboral de los
colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana.**

Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración

Autora:

Rentería Lujan, Viviana Lizet

Asesor:

Mg. Pereda Chávez, Eberth

Piura - Perú

2019

Palabras Claves:

Tema : Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Especialidad: Administración

Línea de investigación

Universidad	Universidad San Pedro
Facultad	Ciencias Económicas y Administrativas
Área OCDE	5. Ciencias Sociales
Sub área	5.2 Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management

Keywords

Topic : Organizational Climate and Work Performance.

Specialty : Administration

Investigation line

College	San Pedro University
Faculty	Economic and Administrative Sciences
OECD área	5. Social Sciences
Sub área	5.2 Economy and Business
Discipline	Business and Management

Título

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores
de Hiperbodega Precio Uno Sullana.

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito describir cuál es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018; además de realizar un diagnóstico sobre el desempeño laboral de los trabajadores para detectar y evaluar las oportunidades de mejora más relevantes para la empresa. En la metodología se trató de una investigación no experimental de nivel descriptivo correlacional, debido a la recolección de datos relacionados a las dos variables en estudio, esperando hallar información precisa que nos permita detectar los indicadores del clima organizacional que la empresa debe reforzar para un óptimo desempeño. Se esperó conocer si el clima organizacional, influye o no en el desempeño laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018. Además, se considera que la presente investigación, servirá como referente a ser tomada por otros investigadores y organizaciones interesadas en la mejora del clima organizacional. El estudio llegó a las siguientes conclusiones: La tabla 5, nos muestra las correlaciones de las variables y sus respectivas dimensiones, así tenemos que el Clima Organizacional tiene una relación estadísticamente significativamente frente al Desempeño Laboral, prueba que se corrobora con el valor de $r(x,y) = 0.450$ considerándose una correlación positiva moderada (media) y $p = 0.0000$ inferior al 5%. Asimismo el Desempeño Laboral frente al Clima Organizacional en su dimensión Estructura, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.113$, considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y $p = 0.436$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa y finalmente, el Desempeño Laboral frente al Clima Organizacional en su dimensión Estructura, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.275$, considerándose una correlación positiva baja (débil) y $p = 0.053$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

Palabras claves: Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Abstract

The purpose of this research was to describe the influence of the organizational climate on the work performance of the workers of Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018; in addition to making a diagnosis about the work performance of workers to detect and evaluate the most relevant improvement opportunities for the company. The methodology was a non-experimental correlational level descriptive research, due to the collection of data related to the two variables under study, hoping to find precise information that allows us to detect the organizational climate indicators that the company must reinforce for an optimal performance. It was hoped to know if the organizational climate, influences or not in the work performance of the workers of Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018. In addition, it is considered that the present investigation, will serve as a reference to be taken by other researchers and organizations interested in the improvement of the organizational climate. The study reached the following conclusions: Table 5 shows the correlations of the variables and their respective dimensions, thus we have that the Organizational Climate has a statistically significant relation with the Labor Performance, proof that is corroborated with the value of $r(x, y) = 0.450$ considering a moderate positive correlation (average) and $p = 0.0000$ lower than 5%. Likewise the Labor Performance in front of the Organizational Climate in its Structure dimension, has a correlation of $r(x, y) = 0.113$, considering a very low positive correlation (very weak) and $p = 0.436$ superior to 5%, so it is not possible to indicate that there is evidence of a significant relationship and finally, the Labor Performance against the Organizational Climate in its Structure dimension, has a correlation of $r(x, y) = 0.275$, considering a positive correlation low (weak) and $p = 0.053$ superior to 5 %, so it is not possible to indicate that there is evidence of a significant relationship.

Keywords: Organizational Climate and Work Performance

ÍNDICE

	Pág.
Palabras claves	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice general	v
Índice de tablas y figuras	vi
Introducción	01
Antecedentes y fundamentación científica	01
Justificación	19
Problema	21
Conceptuación y Operacionalización de las variables	23
Hipótesis	26
Objetivos	26
Metodología	28
Resultados	31
Análisis y discusión	42
Conclusiones	50
Recomendaciones	52
Referencias bibliográficas	54
Anexos	58

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág.
Tabla N° 01: Clima organizacional de los trabajadores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.	31
Figura N° 01: Clima organizacional de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.	33
Tabla N° 02: Desempeño Laboral de los trabajadores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.	34
Figura N° 02: Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018	36
Tabla N° 03: Prueba de normalidad de las variables y sus respectivas dimensiones.	37
Tabla N° 04: Matriz de correlación de Spearman.	38
Tabla N° 05: Relación entre el Clima organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.	39

1. Introducción

1.1 Antecedentes y Fundamentación Científica

1.1.1. Antecedentes

Uría (2011), en su tesis sobre el clima organizacional se concluye que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda.; el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario; existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos; los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores; los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales y es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

Marroquín y Pérez (2011), en su investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral llegan a las conclusiones siguientes: en los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad; el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral; los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los

trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador; los trabajadores de los restaurantes se identifican con los valores, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones; el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente y en los restaurantes seleccionados las tareas se realizan en condiciones apropiadas que posibilita el desempeño laboral de los trabajadores.

Alvarado (2014), en su estudio realizado sobre el clima organizacional presenta las conclusiones siguientes: el análisis correlacional entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente, indican que existen correlaciones significativas entre los totales de estas variables; el análisis de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de la cultura de seguridad del paciente, indican que existen correlaciones significativas y positivas; el análisis de la diferencia entre el personal de salud, hombres y mujeres, respecto del clima organizacional, indica que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de comunicaciones, ambiente y condiciones de trabajo, dirección, situaciones de cambio y en el total del clima organizacional, apreciándose que las mujeres presentan promedios más altos que los varones; el análisis de la diferencia entre el personal de salud, hombres y mujeres, respecto de la cultura de seguridad del paciente, indica que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de seguridad brindada por la dirección, frecuencia de sucesos notificados, seguridad desde la atención primaria y en el total de la cultura de seguridad del paciente, apreciándose que las mujeres presentan promedios más altos que los varones; el análisis de la diferencia entre el personal de salud, médicos y enfermeras, respecto de la cultura de seguridad del paciente, indica que existen diferencias estadísticas significativas en todos los casos, apreciándose que los médicos presentan promedios más altos que las enfermeras y el análisis de las diferencias entre el personal de salud considerando su rango de

tiempo de servicios, respecto de la cultura de seguridad del paciente, indica que no existen diferencias estadísticas significativas en caso alguno.

Bobadilla (2017), en su tesis sobre clima organizacional y desempeño laboral concluye que: se comprobó que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo. Esta relación se determinó con la prueba estadística de Chi cuadrada, a través de la prueba de hipótesis. La prueba confirma la existencia de la relación entre las variables, porque los datos expresan una Chi calculada (0,8199) mayor que la Chi teórica (0,711), con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $gl = 4$, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se precisó la relación existente las variables mediante el estadígrafo coeficiente de contingencia. Esta prueba expresa un resultado de 0,088; lo que atribuye que existe una relación positiva débil entre el clima organizacional y desempeño laboral en los institutos superiores de tecnológicos de Huancayo; los Institutos Superiores Tecnológicos investigados se encuentran ubicados en dos niveles del clima organizacional, de tres posibles alternativas, bueno, regular y malo. Se encuentran en el nivel bueno, los institutos Franklin Roosevelt y San Pedro; y en el nivel regular los institutos Santiago Antúnez de Mayolo y Eugenio Paccelly. El instituto con mejor clima organizacional es el instituto San Pedro, seguido del instituto Franklin Roosevelt, en tercer lugar, el instituto Santiago Antúnez de Mayolo y por último el instituto Eugenio Paccelly y para la variable “desempeño laboral” se consideró los tres niveles de desempeño propuestos el Ministerio de Educación (MED, 2015), estos niveles son, inicio, en proceso y logrado. De manera global tres Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo presentan un nivel de desempeño laboral “logrado”, y sólo el instituto Eugenio Paccelly presenta un nivel “en proceso”. En tanto el orden de los institutos según su desempeño laboral es, en primer lugar, está el instituto Franklin Roosevelt, seguido del instituto Santiago Antúnez de Mayolo y en tercera posición el instituto San Pedro.

Elías (2015), en su investigación sobre el clima laboral y su influencia en el desempeño presenta las conclusiones siguientes: los factores que influyen en el desempeño de los colaboradores son estructura, recompensa, reconocimiento, identidad y estándares; la estructura percibida por los colaboradores tiene una calificación de regular en el clima laboral, que a su vez influye en el desempeño con una participación promedio de 2.26; el nivel de responsabilidad también participa con un nivel de regular en el desempeño, siendo la dimensión más importante al tener un promedio de 2.23 en la calificación de totalmente de acuerdo (1); la recompensa percibida por los colaboradores tiene una calificación de regular en el desempeño laboral, que a su vez influye en su desempeño, con una participación promedio de 2.34; los estándares que influyen en el desempeño tienen una calificación de regular con una participación promedio de 2.30 y la identidad que los colaboradores muestran hacia la organización tiene una calificación de regular con una participación promedio de 2.30.

Calderón (2017), en su investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral concluye que existe una relación positiva y altamente significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. El coeficiente de correlación (Rho) de Spearman de 0.978 confirma un alto grado de asociación entre estas variables; existe una relación positiva y altamente significativa entre la realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. El Coeficiente de Correlación (Rho) de Spearman de 0.920 confirma un alto grado de asociación entre estas variables; existe una relación positiva y altamente significativa entre el involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. El Coeficiente de Correlación (Rho) de Spearman de 0.907 confirma un alto grado de asociación entre estas variables; existe una relación positiva y altamente significativa entre la supervisión del clima organizacional y la satisfacción

laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. El Coeficiente de Correlación (Rho) de Spearman de 0.982 confirma un alto grado de asociación entre estas variables; existe una relación positiva y altamente significativa entre la comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. El Coeficiente de Correlación (Rho) de Spearman de 0.980 confirma un alto grado de asociación entre estas variables y existe una relación positiva y altamente significativa entre las condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. El Coeficiente de Correlación (Rho) de Spearman de 0.926 confirma un alto grado de asociación entre estas variables.

1.1.2. Fundamentación científica

CLIMA ORGANIZACIONAL

Litwin y Stringer (1968). “El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno y que influyen en su comportamiento y motivación.

El individuo se comporta de acuerdo a como él experimenta su ambiente, siendo fundamental su percepción para comprender y dar sentido a su actividad laboral.

Explican importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

Concibe al clima organizacional como un constructor molar que permite:

- Analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social.
- Simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales.
- Hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes.
- Sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo.
- El clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto, los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros.
- Las condiciones del clima (se asume que demuestran propiedades de cambio cíclico) decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos.
- El modelo de clima utiliza un nivel de análisis molar que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos.
- Se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima.
- Consideran que una teoría de la motivación basada en la investigación puede aumentar significativamente la comprensión del desarrollo de las organizaciones.

De acuerdo con el tipo de motivación que se propicie proponen tres tipos de climas diferentes: sólo uno de ellos estará presente en cada subsistema de la organización.

Las tres clases de clima son:

- **Clima Autoritario:** Caracterizado por una alta necesidad de poder, actitudes negativas hacia el grupo, baja productividad y baja satisfacción.
- **Clima Amistoso:** Alto nivel de motivación de afiliación, alta satisfacción en el trabajo y actitudes positivas hacia el grupo bajo desempeño.
- **Clima de Logro:** Alto nivel de motivación al logro, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo, alta productividad.

El modelo presentado parte del supuesto de que las percepciones de los individuos son el producto de una serie de factores los cuales en conjunto conforman el clima de la organización. Con base en esto el clima organizacional es un concepto global que integra todos los componentes de una organización.

Desde esta perspectiva el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivo (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el clima organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional.

Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación y adaptación por mencionar algunas.

Intentan explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Litwin y Stringer (1968) Se postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización; tales como:

Estructura

Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.

Responsabilidad

Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

Recompensa

Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío

Corresponde a lo que perciben los empleados acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se mide si la organización promueve riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos”.

Relaciones

Es la percepción por parte de los empleados acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados.

Cooperación

Representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Se mide el apoyo mutuo que existe tanto en los niveles superiores como en los inferiores.

Estándares

Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño.

Conflicto

Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Cada uno de los factores antes mencionados, son los que conforman el clima organizacional y a su vez son los que los directivos perciben de distintos modos; a las personas les agrada que se les tome en cuenta, si uno desea implementar cambios en algún departamento, pregunta al personal sobre el mismo o si también siente que algo no está funcionando correctamente, se debe cuestionar a las personas sobre las razones y pedir que den sus opiniones o que propongan algunas soluciones.

De igual manera se debe tener tiempo para escuchar al personal, ya que con ellos se puede lograr no solo ideas para ir mejorando el desempeño en los distintos departamentos, sino que también reconocer aquellos problemas que pueda existir dentro de la empresa” ...

Para Chiavenato (2006). “El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento. Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el Clima Organizacional aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia”...

Mientras que para Robbins (2004). Es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etcétera. Por ejemplo, cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad”.

El Clima Organizacional y la Motivación

Chiavenato (2000). “El clima organizacional es una parte importante que debe tener en cuenta dentro de la empresa, algo en lo cual los directivos deberían estar enfocados, ya que si hay un clima laboral favorable se verá reflejado en los objetivos.

El clima organizacional que depende del grado de motivación de los compañeros. Afirma que la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superiores como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive, y por consiguiente afecte el clima laboral.

Pretendiendo explicarse de mejor manera el complejo fenómeno de la motivación, y tratando de dar una mejor respuesta a la pregunta ¿Por qué trabaja la gente?, se han estructurado muchas teorías de la motivación, de las cuáles se han escogido algunas que aportan algo interesante para la mejor comprensión del tema”.

DESEMPEÑO LABORAL

Robbins y Coulter (2005). “Los gerentes deben saber si sus empleados desempeñan sus trabajos con eficiencia y eficacia o si hay necesidad de mejorar el desempeño. Evaluar el desempeño de los empleados forma parte

de un sistema de administración del desempeño, que es un proceso que establece las normas de éste y evalúa el de los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas, así como proporcionar documentación que apoye esas decisiones”. La evaluación del desempeño es una parte fundamental de un sistema de administración. Veamos ahora algunos métodos diferentes para llevar a cabo la evaluación del desempeño:

Métodos de Evaluación del Desempeño

Los gerentes pueden elegir entre siete métodos importantes del desempeño:

- **Ensayos Escritos:** El ensayo escrito es una técnica de evaluación del desempeño en la que un evaluador redacta una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño pasado y el potencial de un empleado. El evaluador también hace sugerencias para mejorar el desempeño.
- **Incidentes Críticos:** El uso de incidentes críticos centra la atención del evaluador en los comportamientos críticos o clave que distinguen el desempeño laboral eficaz del ineficaz. El evaluador redacta anécdotas que describen algo que hizo un empleado y que fue especialmente eficaz o ineficaz. La clave aquí es que sólo se citan los comportamientos específicos, no los rasgos de personalidad vagamente definidos.
- **Escalas de Calificación Gráfica:** Uno de los métodos de evaluación del desempeño más populares son las escalas de calificación gráfica. Este método enumera una serie de factores de desempeño, como la cantidad y la calidad del trabajo, el conocimiento del trabajo, la cooperación, la lealtad, la asistencia, la honestidad y la iniciativa. Entonces, el evaluador recorre la lista y califica al empleado en cada factor usando una escala ascendente, que por lo general especifica cinco puntos.
- **Escalas de Calificación Apoyadas en el Comportamiento:** Otro enfoque popular son las escalas de calificación apoyadas en el comportamiento. Estas escalas combinan los elementos principales de los enfoques de incidentes críticos y escala de calificación gráfica. El

evaluador califica a un empleado de acuerdo con unos incisos que tienen una escala numérica y que son ejemplos de comportamientos laborales reales más que descripciones o características generales.

- **Comparaciones Multipersonales:** Las comparaciones multipersonales comparan el desempeño de un individuo con el de otros. Este enfoque ha recibido mucha atención recientemente.

Según Chiavenato (2000). “El desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Mientras Chiavenato (2009). “Nos menciona que el desempeño humano en las organizaciones depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él.

El valor de las recompensas y la percepción de que esta depende del esfuerzo determinan la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer. La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las condiciones individuales de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar”.

Según Alles (2007). “Tenemos los siguientes aspectos del desempeño:

- **Conocimiento del Puesto:**
Se refiere al grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios, conceptos, técnicas, requisitos, etc., necesario para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias, evolución, mercados, innovaciones del producto y/o nuevas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto.

- **Habilidades Técnicas:**

Implica la capacidad, para usar el conocimiento técnico, los métodos, las técnicas y los medios necesarios para la ejecución de tareas específicas. Envuelve, un conocimiento especializado, capacidad de ser obtenida, mediante educación formal o a través de la experiencia personal o de otros.

- **Características de la Tarea:**

Calidad de Trabajo

Está relacionado fundamentalmente con el perfil del puesto, le proporciona documentación adecuada cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor, evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza un trabajo de alta calidad, calificado en base a las condiciones y requerimientos que el puesto exige.

Orientación a Resultados

Es la constante tendencia a la concreción de resultados, manteniendo altos niveles de rendimiento y calidad. Implica el deseo de superar estándares propios mejorando su desarrollo pasado o generando acciones que nadie ha realizado en el marco de las estrategias de la organización.

Se refiere a la cantidad de trabajo producida de acuerdo con lo esperado y en ocasiones, según la circunstancia, a una producción mayor a la cantidad solicitada.

Actitudes al Trabajo

Consiste en la responsabilidad, compromiso y positivismo que posee el trabajador con su trabajo.

Por otro lado, representar la forma de cómo se siente una persona. Las actitudes no son lo mismo que los valores, pero están interrelacionados. Igual que los valores las actitudes las adoptamos de los padres, grupos

sociales, maestros. Nacemos con cierta predisposición y a medida que vamos creciendo tomamos lo que vemos de las personas que respetamos, admiramos o se dice incluso de los que tenemos. Vamos moldeando nuestras actitudes al ir observando a los demás. Se dice también que las actitudes son inestables ya que son moldeables a la conveniencia de personas o empresas obteniendo de ellas un comportamiento deseable.

Responsabilidad

Se refiere a la aceptación y cumplimiento de las obligaciones de su labor, el manejo cuidadoso de los recursos materiales disponibles y a la respuesta eficaz a la confianza que se le ha depositado. Los empleados que recién ingresan al trabajo tienen cierta responsabilidad hacia la empresa y sociedad en general. Por lo tanto, los empleados aparte de los requisitos requeridos por el puesto deben contar también con integridad, compromiso ético y trabajo en equipo.

- Relaciones

Relaciones de Trabajo

Se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para poder relacionarse con los demás trabajadores; manteniendo relaciones de trabajo cooperativas, productivas y armoniosas, además a la contribución al trabajo en equipo y a la representación apropiada de la institución.

Trabajo en Equipo

Los directivos deben conocer a sus empleados en el momento de crear equipos de trabajo, para esto, al contrario de lo que se piensa deben hacerlo con un equipo interdisciplinario, con enfoques de trabajo complementarios, es decir, diferentes conocimientos prácticos y estilos de pensamiento creativo, puesto que las ideas suelen combinarse y actuar de manera muy útiles y estimulantes, esto aunado con que los integrantes compartan el mismo entusiasmo por alcanzar la meta del equipo.

Además, los integrantes deben mostrar una clara disposición a ayudar a sus compañeros durante los periodos de difíciles y en los contratiempos. Y, por último, cada miembro del equipo debe reconocer el conocimiento y el punto de vista singular que cada uno de los integrantes del equipo pone sobre la mesa. Estos factores mejoran la pericia, la capacidad de pensamiento creativo y la motivación.

- **Creatividad e Innovación**

Las organizaciones ahora imponen una nueva pauta del comportamiento de las personas, uno creativo e innovador. Esto requiere cambios en los productos y los servicios, los métodos y los procesos, los equipamientos y la tecnología, la estructura organizacional y los puestos, pero, sobre todo, en el comportamiento de las personas. La creatividad es la base de todo ello.

La creatividad es la aplicación del ingenio y de la imaginación para presentar una nueva idea, un enfoque diferente o una nueva solución a un problema. Es esencial en las organizaciones que enfrentan demandas de un entorno inestable y cambiante. En situaciones complejas y versátiles de trabajo, los gerentes deben utilizar todas las ventajas de la participación, la implicación y las facultades atribuidas a las personas para estimular la creatividad individual y grupal.

Al parecer, la habilidad para fomentar la creatividad y tolerar los errores hoy es una de las responsabilidades más importantes de los administradores, por que quien se equivoca podrá acertar más pronto. Ahora se requiere que los gerentes creen nuevos ambientes de trabajo que estimulen la creatividad y el seguimiento de nuevas ideas a través de las personas.

- **Liderazgo**

Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlas.

Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociaciones. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización.

- **Servicio al Cliente**

Consiste en la buena comunicación y la buena actitud que existe entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente.

Niveles del Desempeño Laboral

En el sistema inglés cuando se trata de definir la competencia laboral esta se identifica en las normas mediante elementos de la competencia. En él se han definido 5 niveles de desempeño laboral que permiten diferenciar el grado de autonomía, la variabilidad, la responsabilidad por recursos, la aplicación de conocimientos básicos, la amplitud y alcance de las habilidades y destrezas, la supervisión del trabajo y la transferencia de un ámbito laboral a otro. Dichos niveles son:

- **Deficiente:** Competencia en la realización de unas variadas gamas de actividades laborales, en su mayoría rutinarias y predecibles.
- **Regular:** Competencia en una importante y variada gama de actividades laborales, llevadas a cabo en diferentes contextos. Algunas de dichas

actividades son complejas o no rutinarias y existe cierta autonomía y responsabilidad individual. A menudo, puede requerirse la colaboración de otras personas, quizás formando parte de un grupo o equipo de trabajo.

- **Bueno:** Competencia en una amplia gama de diferentes actividades laborales llevadas a cabo en una gran variedad de contextos que, en su mayor parte, son complejos y no rutinarios. Existe una considerable responsabilidad y autonomía y, a menudo, se requiere el control y la provisión de orientación a otras personas.
- **Muy bueno:** Competencia en una amplia gama de actividades laborales profesionales o técnicamente complejas llevadas a cabo en una gran variedad de contextos y con un grado considerable de autonomía y responsabilidad personal. A menudo, requiere responsabilizarse por el trabajo de otros y la distribución de recursos.
- **Excelente:** Competencia que implica la aplicación de una importante gama de principios fundamentales y de técnicas complejas en una amplia y a veces impredecible variedad de contextos. Se requiere una autonomía personal muy importante y, con frecuencia, gran responsabilidad respecto al trabajo de otros y a la distribución de recursos importantes.

Asimismo, exige responsabilidad personal en materia de análisis y diagnósticos, diseño, planificación, ejecución y evaluación.

Características del Desempeño Laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, estas son:

- **Adaptabilidad:** Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- **Comunicación:** Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el

lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.

- **Iniciativa:** Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- **Conocimientos:** Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo.
- **Calidad de Trabajo:** Proporciona documentación adecuada cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor, evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas.
- **Cantidad de Trabajo:** Cumple los objetivos de trabajo, ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su propia terminación. Realiza un volumen aceptable de trabajo, cumple razonablemente el calendario de entregas.
- **Planificación:** Programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y los recursos con eficiencia. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.

Dimensiones del Desempeño Laboral

Alles (2007) refiere las siguientes dimensiones:

Conocimiento del Puesto

Se refiere al grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios, conceptos, técnicas, requisitos, etc., necesario para desempeñar las tareas del puesto.

Características del Puesto

Está relacionado fundamentalmente con el perfil del puesto, le proporciona documentación adecuada cuando se necesita. Va más allá de los requisitos

exigidos para obtener un producto o resultado mejor, evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas.

Relaciones

Se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para poder relacionarse con los demás trabajadores; manteniendo relaciones de trabajo cooperativas, productivas y armoniosas, además a la contribución al trabajo en equipo y a la representación apropiada de la institución”.

Creatividad e Innovación

La creatividad es la aplicación del ingenio y de la imaginación para presentar una nueva idea, un enfoque deferente o una nueva solución a un problema. Es esencial en las organizaciones que enfrentan demandas de un entorno inestable y cambiante.

Liderazgo

Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.

Servicio al cliente:

Consiste en la buena comunicación y la buena actitud que existe entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente.

1.2 Justificación de la Investigación

Se considera que el estudio del clima organizacional en las organizaciones es de vital importancia para generar buenos ambientes de trabajo en pro del buen desempeño laboral, debido a que se han manifestado comportamientos que reflejaron la carencia de adaptación al medio laboral por parte de algunos miembros del área materia de estudio, lo que indudablemente repercute en la atención al cliente, generando inconvenientes al encargado de gerenciar la organización, es por ello que al analizar la problemática y ofrecer las mejoras respectivas a la organización , el objeto de estudio son los colaboradores de

Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018; por lo cual, se tiene las siguientes justificaciones:

Justificación Teórica

La presente investigación buscó mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de clima organizacional, encontrar explicaciones internas con respecto a las fallas en el ambiente laboral, relaciones interpersonales, desmotivación, la comunicación, insatisfacción laboral y problemas con el desempeño laboral que pueden afectar en el logro de los objetivos de la empresa en estudio.

Esto permitió al investigador contrastar diferentes conceptos teóricos para obtener resultados reales de la situación actual de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

Justificación Práctica

La investigación es importante porque de acuerdo con los objetivos de estudio el resultado sirvió como aporte para mejorar el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018; lo cual permita tomar acciones correctivas en el ambiente de trabajo, desmotivación, insatisfacción laboral, que repercuten en el desempeño laboral, para lograr las metas propuestas por la empresa y que el colaborador se sienta a gusto y logre mejores resultados.

Con los resultados de la investigación de Clima Organización y Desempeño Laboral también se tuvo que proponer un plan de motivación y satisfacción en el trabajo para lograr un buen desempeño, con incentivos no financieros, asimismo estrategias motivacionales desarrollando su crecimiento profesional (capacitaciones, cursos, talleres), buscando de esa manera su buen desenvolvimiento dentro de la empresa.

Justificación Metodológica

Los análisis de los datos recolectados contribuyeron con propuestas o guías para la mejora de prácticas laborales en el proceso de evaluación formativa que favorezcan un mayor rendimiento laboral.

La investigación fue viable ya que se tendrá acceso a una organización para llevarla a cabo y fue posible obtener la autorización del gerente de tienda, para la realización del estudio. Para la investigación se utilizará técnicas como el cuestionario y su procesamiento en software para medir el nivel de Clima Organizacional y Desempeño Laboral, para lograr los objetivos del estudio, así los resultados de la investigación será la situación real en la que se encuentra la empresa apoyada por la técnica e instrumento de investigación validada por expertos en el tema de estudio.

Justificación Científica

A nivel teórico, la elaboración de la investigación propicio la aportación de carácter teórico, que desde luego implicó evidencia empírica, ayudando al esclarecimiento de un constructo complejo y dinámico como es el clima organizacional.

Igualmente, la presente investigación, servirá como referente, para ser tomada por otros investigadores y organizaciones interesadas en el tema materia de estudio, además se pretenderá orientar a que las empresas de la ciudad mejoren la calidad de sus servicios a la comunidad de la provincia de Sullana.

1.3 Problema

En la actualidad a nivel mundial el clima organizacional cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un

adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

Esta investigación, se centró no sólo en el clima organizacional, sino también en el desempeño laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana 2018, no existe cooperación, mostrándose el individualismo. A los colaboradores cuando se les asigna tareas en las diversas áreas, realizan un trabajo en grupo mas no en equipo, cada uno defiende sus intereses; se ha percibido cierto afán por quedar bien con su jefe directo, defendiendo su trabajo individual a costa de desmeritar el de los demás.

Los trabajadores opinan que existen favoritismo por los jefes de área, porque a un determinado colaborador se le asigna una función en base a su capacidad para que brinde soporte en una tarea determinada, sin embargo, ellos lo toman como que es el preferido, generando especulaciones y malestar entre sus mismos compañeros de labor.

Así mismo Hipérbodega Precio Uno Sullana, presenta la ausencia de bonos, dado que somos una unidad que se encuentra en provincia y somos únicos en el distrito, es por ello que la oficina central propone metas muy altas, el cual se ha venido incrementando día a día grandes esfuerzos para el logro del bonos trimestral, sin embargo, en los últimos 7 meses no se ha logrado concretar la meta generando cierto malestar en el colaborador y pocas oportunidades de ascenso ya que la mano de obra calificada en su mayoría son profesionales universitarios.

Por lo cual es bastante preocupante para los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, es así que la investigación tuvo como finalidad describir y analizar las características que intervienen en el ambiente laboral; para lo cual

fue necesario conocer la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral.

Por lo antes expuesto, se plantea el siguiente problema:

¿Qué relación existe entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018?

1.4 Conceptuación y Operacionalización de las Variables

Marco conceptual

Clima Organizacional

Chiavenato (2006) El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización.

Desempeño Laboral

Chiavenato (2000) El desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

1.4.3 Operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERALIZACION DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLES	DIMENSION Y MARCO CONCEPTUAL	INDICADOR	ITEMS
CLIMA ORGANIZACIONAL	1. Estructura: está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones.	Reglas	1
		Políticas	2
	2. Responsabilidad: es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.	Compromiso	3
		Exigencia	4
	3. Recompensa: corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.	Premios	5
		Reconocimientos	6
	4. Desafío: corresponde a lo que perciben los empleados acerca de los desafíos que impone el trabajo.	Retos	7
		Riesgos	8
	5. Relaciones: es la percepción por parte de los empleados acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados.	Relaciones Sociales	9
		Jerarquías	10
	6. Cooperación: representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros.	Espíritu de Ayuda	11
		Apoyo Mutuo	12
	7. Estándares: es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.	Normas	13
		Metas	14
	8. Conflicto: es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.	Solución de Problemas	15
		Manejo de Discrepancias	16
	9. Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.	Sentido de Pertenencia	17
		Objetivos Compartidos	18

MATRIZ DE OPERALIZACION DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLES	DIMENSION Y MARCO CONCEPTUAL	INDICADOR	ITEMS
DESEMPEÑO LABORAL	1. Conocimiento del Puesto: se refiere al grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios, conceptos, técnicas, requisitos, etc., necesario para desempeñar las tareas del puesto.	Principios	19
		Habilidades	20
	2. Características: está relacionado fundamentalmente con el perfil del puesto, le proporciona documentación adecuada cuando se necesita.	Calidad de Trabajo	22
		Orientación a Resultados	23
		Conducta	24
		Responsabilidad	25
	3. Relaciones: se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para poder relacionarse con los demás trabajadores; manteniendo relaciones de trabajo cooperativas, productivas y armoniosas.	Relaciones de Trabajo	26
		Labor en equipo	
	4. Creatividad: es la aplicación del ingenio y de la imaginación para presentar una nueva idea, un enfoque deferente o una nueva solución a un problema.	Tecnología	27
		Innovación en el trabajo	28
	5 Liderazgo: es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.	Relaciones interpersonales	29
		Toma de decisiones	30
	6 Servicio al cliente: consiste en la buena comunicación y la buena actitud que existe entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente.	Trabajo en equipo	31
		Liderazgo	32

1.5 Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

Ho: No Existe relación significativa entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

Objetivos Específicos

- Identificar el grado del Clima Organizacional de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.
- Identificar el nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.
- Determinar la relación de la estructura del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.
- Determinar la relación de la responsabilidad del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.
- Determinar la relación de las recompensas del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

- Determinar la relación de los desafíos del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.
- Determinar la relación de las relaciones del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.
- Determinar la relación de la cooperación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.
- Determinar la relación de los estándares del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.
- Determinar la relación de los conflictos del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.
- Determinar la relación de la identidad del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

2. Metodología

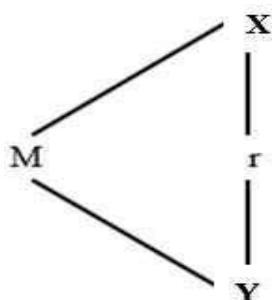
Tipo de Investigación

El estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, se observaron situaciones existentes o provocadas intencionalmente.

Transaccional, la información se recolectó en un solo momento y en tiempo único. Cuyo propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Diseño de Investigación

No Experimental, transaccional – descriptiva correlacional, porque no se manipularon las variables de estudio; la aplicación del cuestionario y la obtención de la información se harán en un solo momento: El diseño de la investigación se presenta en la siguiente figura:



Dónde:

M = Muestra constituida por los colaboradores.

X = V₁, Clima Organizacional

Y = V₂, Desempeño Laboral

r = relación entre las variables

Población y Muestra

Población

Hernández, Fernández y Baptista, (2010). “Es el conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, es decir se define como la totalidad de individuos o elementos en los que puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada”. Existe una población pequeña por eso no es necesario extraer una muestra.

Tamaño de la población: $P = 50$ Colaboradores.

La población está constituida por 50 colaboradores, varones y mujeres entre los 18 a 25 años de edad; con contrato a tiempo completo y part time, que laboran en Hiperbodega Precio Uno Sullana, 2018.

Muestra

No existe muestra ya que trabajará con toda la población.

Instrumentos y Fuente de Información

La técnica e instrumento de investigación que se utilizó para recolectar la información es la siguiente:

Técnicas	Instrumentos de recolección de datos
Encuesta	Cuestionario

Para la presente investigación, se utilizó como técnica la “Encuesta” y el instrumento para la recolección de datos el Cuestionario. (Anexo N° 02)

Las técnicas e instrumentos ya mencionados sirvieron para evaluar los indicadores de las dos variables propuestos para la investigación.

Encuesta: Es una técnica, un procedimiento, una guía para el recojo de la información. Para llevarla a cabo se requiere de las siguientes operaciones:

- Elaboración de una estrategia
- Selección de los encuestados
- Selección y preparación de los encuestadores
- Selección y diseño del instrumento
- Administración del instrumento

Cuestionario: Es el instrumento, que tiene forma material impresa o digital, utilizado para registrar la información que proviene de personas que participan en una encuesta.

En la presente investigación se utilizará como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas, que nos permitirá obtener la información necesaria, para conocer la magnitud entre dos variables (clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018). El instrumento se encontró en proceso de validación mediante el juicio de expertos, que es un proceso previo al levantamiento de la información.

Procedimiento y Análisis de la Información

Los instrumentos de recolección como serán elaborados específicamente para el presente estudio y se diseñarán los cuestionarios, para ello es necesario probar su validez mediante el juicio de expertos.

Procesamiento y análisis de la información

Procesamiento: Los instrumentos de recolección serán elaborados de manera minuciosa, con la finalidad de poder obtener información que sirva como aporte para dicho estudio, luego de ser elaborado éste será validado mediante el juicio de expertos. Se asignará pesos a las alternativas de cada Ítem, considerando la escala de Likert, es decir el menor y mayor peso según corresponda a un indicador negativo o positivo respectivamente. Luego serán procesados en el Excel o SSPS. Se elaborarán tablas y figuras para ver la variación porcentual de las variables en estudio.

Método de análisis de datos:

Estadística Descriptiva: Se hará uso para describir los resultados en la base de tablas de frecuencia y Gráficos de barras.

3. Resultados

Tabla 1: Clima organizacional de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

Estructura	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	48	96.0
Regular	2	4.0
Responsabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	49	98.0
Regular	1	2.0
Recompensa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	46	92.0
Regular	4	8.0
Desafío	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	40	80.0
Regular	10	20.0
Relaciones	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	50	100.0
Cooperación	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	43	86.0
Regular	7	14.0
Estándares	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	30	60.0
Regular	19	38.0
Malo	1	2.0
Conflicto	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	38	76.0
Regular	12	24.0
Identidad	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	46	92.0
Regular	4	8.0
CLIMA ORGANIZACIONAL	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	49	98.0
Regular	1	2.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

La tabla y figura 1 nos muestra que el 98% de los colaboradores considera que el Clima organizacional se encuentra en un nivel bueno y el 2% regular.

Respecto a las dimensiones, tenemos, que según la Estructura: el clima organizacional para el 96% de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno y el 4% regular.

Según la Responsabilidad: el clima organizacional para el 98% de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno y el 2% regular.

Según la Recompensa: el clima organizacional para el 92% de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno y el 8% regular.

Según la Desafío: el clima organizacional para el 80% de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno y el 20% regular.

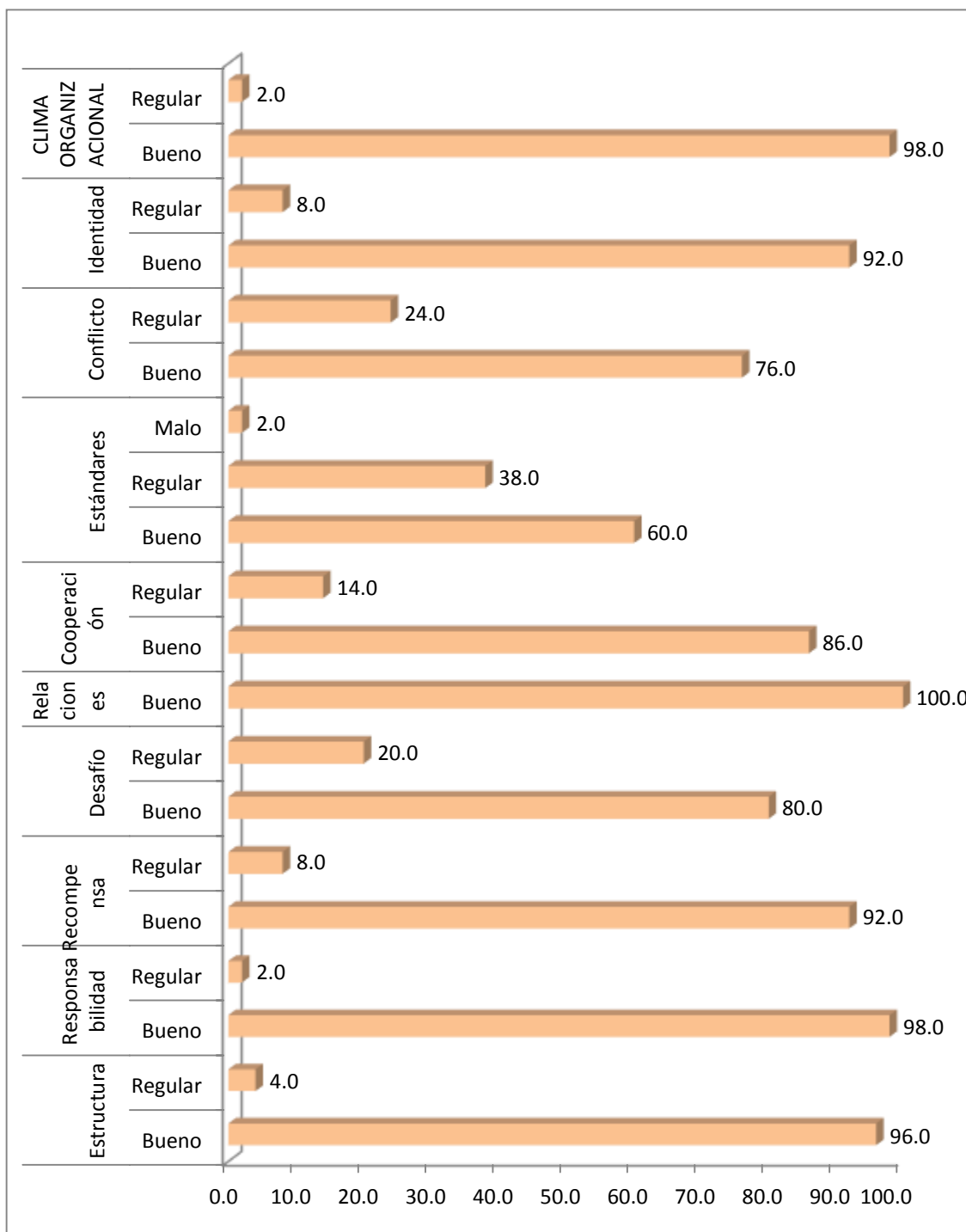
Según las Relaciones: el clima organizacional para el 100% de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno.

Según la Cooperación: el clima organizacional para el 86% de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno y el 14% regular.

Según los Estándares: el clima organizacional para el 60% de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno, el 38% regular y el 2% malo.

Según el Conflicto: el clima organizacional para el 76% de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno y el 24% regular.

Finalmente, según la Identidad: el clima organizacional para el 92% de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno y el 8% regular.



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

Figura 1: Clima organizacional de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

Tabla 2: Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018

Conocimiento del Puesto	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	47	94.0
Regular	3	6.0
Características	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	50	100.0
Relaciones	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	40	80.0
Regular	10	20.0
Creatividad	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	43	86.0
Regular	7	14.0
Liderazgo	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	46	92.0
Regular	4	8.0
Servicio al cliente	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	47	94.0
Regular	3	6.0
DESEMPEÑO LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	50	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

La tabla y figura 2 nos muestra que el 100% de los colaboradores considera que el desempeño laboral es bueno.

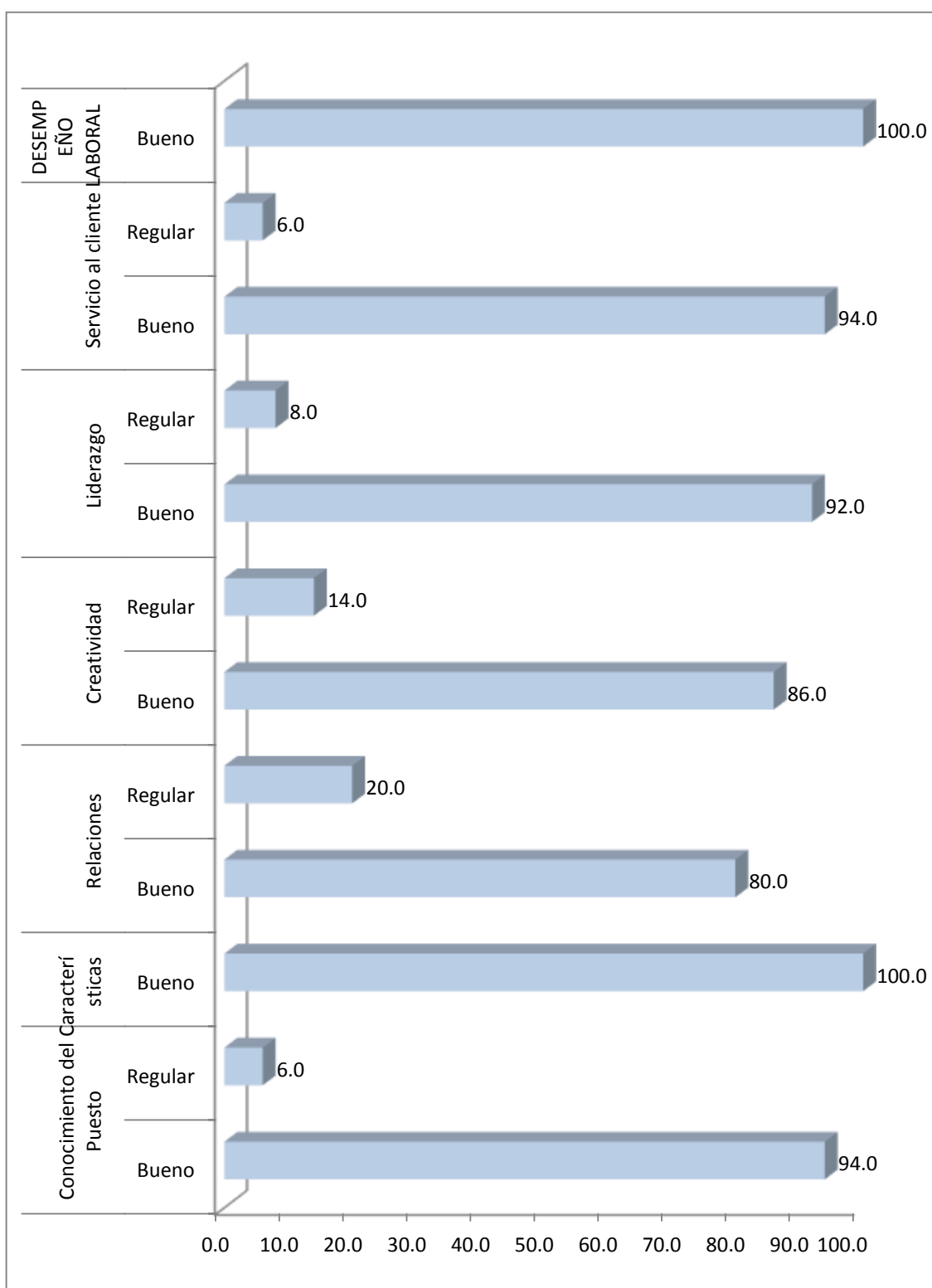
Respecto a la dimensión Conocimiento del puesto, el 94% considera que es bueno mientras que el 6% regular.

Según la dimensión Características, el 100% considera que el desempeño laboral es bueno; según la dimensión Relaciones el 80% considera que el desempeño es bueno y el 20% regular.

Según la dimensión Creatividad, el 86% considera que el desempeño es bueno y el 14% regular.

Según la dimensión Liderazgo, el 92% considera que el desempeño es bueno y el 8% regular.

Finalmente, según la dimensión Servicio al Cliente, el 94% considera que el desempeño es bueno y el 8% regular.



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de Hiperbodega Precio Uno Sullana, 2018.

Figura 2: Desempeño Laboral de los colaboradores de Hiperbodega Precio Uno Sullana, 2018.

Tabla 3: Prueba de normalidad de las variables y sus respectivas dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estructura	.307	50	.000
Responsabilidad	.339	50	.000
Recompensa	.214	50	.000
Desafío	.254	50	.000
Relaciones	.335	50	.000
Cooperación	.243	50	.000
Estándares	.166	50	.002
Conflicto	.243	50	.000
Identidad	.251	50	.000
CLIMA ORGANIZACIONAL	.160	50	.003
Conocimiento del Puesto	.448	50	.000
Características	.316	50	.000
Relaciones	.490	50	.000
Creatividad	.257	50	.000
Liderazgo	.286	50	.000
Servicio al cliente	.515	50	.000
DESEMPEÑO LABORAL	.172	50	.001

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

En la variable la Clima Organizacional, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor de 0.160 con 50 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0.003, como este valor es inferior a 0.05 se infiere que no hay razones suficientes para aceptar la distribución normal de los valores de la variable.

Sobre las dimensiones: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflicto e Identidad; observamos que el nivel de significancia de la prueba es inferior al 0.05 por tanto se infiere que no hay razones

suficientes para aceptar la distribución normal de los valores de las dimensiones de la variable.

Sobre la variable el Desempeño Laboral, el valor estadístico relacionado de la prueba nos indica un valor de 0.172 con 50 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0.001, como este valor es inferior a 0.05 se infiere que no hay razones suficientes para aceptar la distribución normal de los valores de la variable.

Sobre las dimensiones: Conocimiento del Puesto, Características, Relaciones, Creatividad, Liderazgo y Servicio al cliente, observamos que el nivel de significancia de la prueba es inferior al 0.05 por tanto se infiere que no hay razones suficientes para aceptar la distribución normal de los valores de las dimensiones de la variable.

La variable en la medición presenta distribución asimétrica, por lo que, para efectuar la prueba de hipótesis a alcance correlacional se deberá utilizar el estadígrafo de R de Spearman, al ser exhaustivo para determinar la correlación entre las variables.

Tabla 4: Matriz de correlación de Spearman.

Valor	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta

Tabla 5: Relación entre el Clima organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

					Creatividad	Liderazgo	Servicio al cliente	DESEMPEÑO LABORAL
Estructura	Coeficiente							
	de	.063	.254	.181	.009	.086	.204	.113
	correlación							
	Sig.	.664	.075	.209	.952	.554	.154	.436
	(bilateral)							
Responsabilidad	Coeficiente							
	de	.601	.696	.282	.393	.508	.432	.746
	correlación							
	Sig.	.000	.000	.047	.005	.000	.002	.000
	(bilateral)							
Recompensa	Coeficiente							
	de	.154	.147	.124	.305	.305	.339	.296
	correlación							
	Sig.	.287	.307	.392	.031	.031	.016	.037
	(bilateral)							
Desafío	Coeficiente							
	de	.323	.420	.248	.290	.276	.386	.478
	correlación							
	Sig.	.022	.002	.083	.041	.052	.006	.000
	(bilateral)							
Relaciones	Coeficiente							
	de	.248	.065	.207	.263	.295	.471	.319
	correlación							
	Sig.	.083	.655	.149	.065	.037	.001	.024
	(bilateral)							
Cooperación	Coeficiente							
	de	-.025	.144	.378	.327	.278	.220	.247
	correlación							
	Sig.	.863	.317	.007	.021	.050	.124	.083
	(bilateral)							
Estándares	Coeficiente							
	de	.060	.093	.310	.243	.059	.107	.160
	correlación							
	Sig.	.681	.522	.028	.089	.683	.458	.268
	(bilateral)							

Conflicto	Coeficiente de correlación	.044	.092	.409	.169	-.018	.116	.151
	Sig. (bilateral)	.763	.526	.003	.241	.901	.421	.297
Identidad	Coeficiente de correlación	.340	.128	.285	.283	.275	.163	.275
	Sig. (bilateral)	.016	.374	.045	.047	.053	.258	.053
CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	.247	.301	.490	.380	.262	.410	.450
	Sig. (bilateral)	.084	.033	.000	.006	.066	.003	.001

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

La tabla 5, nos muestra las correlaciones de las variables y sus respectivas dimensiones, así tenemos que el Clima Organizacional tiene una relación estadísticamente significativamente frente al Desempeño Laboral, prueba que se corrobora con el valor de $r(x,y) = 0.450$ considerándose una correlación positiva moderada (media) y $p = 0.0000$ inferior al 5%.

Asimismo, el Desempeño laboral frente a las dimensiones del Clima Organizacional se presenta de la siguiente manera:

El Desempeño laboral frente al Clima Organizacional en su dimensión Estructura, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.113$, considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y $p = 0.436$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

El Desempeño laboral frente al Clima Organizacional en su dimensión Responsabilidad, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.746$, considerándose una correlación positiva alta (fuerte o considerable) y $p = 0.000$ inferior al 5%, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

El Desempeño laboral frente al Clima Organizacional en su dimensión Recompensa, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.296$, considerándose una correlación positiva baja

(débil) y $p = 0.037$ inferior al 5%, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

El Desempeño laboral frente al Clima Organizacional en su dimensión Desafío, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.478$ considerándose una correlación positiva moderada (media) y $p = 0.000$ inferior al 5%, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

El Desempeño laboral frente al Clima Organizacional en su dimensión Relaciones, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.319$, considerándose una correlación positiva baja (débil) y $p = 0.024$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

El Desempeño laboral frente al Clima Organizacional en su dimensión Cooperación, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.247$, considerándose una correlación positiva baja (débil) y $p = 0.083$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

El Desempeño laboral frente al Clima Organizacional en su dimensión Estándares, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.160$, considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y $p = 0.268$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

El Desempeño laboral frente al Clima Organizacional en su dimensión Conflicto, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.151$, considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y $p = 0.297$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

Finalmente, el Desempeño laboral frente al Clima Organizacional en su dimensión Estructura, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.275$, considerándose una correlación positiva baja (débil) y $p = 0.053$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

4. Análisis y discusión

Uría (2011) señala: “Que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente y es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de Andelas Cía. Ltda”. En lo que respecta al objetivo N° 1, cuyos resultados se muestran en la Tabla y Figura N° 01, nos indican que el grado del Clima Organizacional de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, el 98% (49 encuestados) presentan un nivel bueno y el 2% (1 encuestado) regular. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Litwin y Stinger (1968) afirman: “El clima organizacional es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno y que influyen en su comportamiento y motivación. El individuo se comporta de acuerdo a como él experimenta su ambiente, siendo fundamental su percepción para comprender y dar sentido a su actividad laboral”. Para que los colaboradores desarrollen correctamente sus actividades diarias, deben contar con los equipos y materiales adecuados y sobre todo con un ambiente de trabajo agradable que les permita sentirse en casa y es importante que las responsabilidades que se asigne a cada colaborador estén claramente definidas

Bobadilla (2017) señala: “Que para la variable desempeño laboral se consideró los tres niveles de desempeño propuestos el Ministerio de Educación (MED, 2015), estos niveles son, inicio, en proceso y logrado. De manera global tres Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo presentan un nivel de desempeño laboral “logrado”, y sólo el instituto Eugenio Paccelly presenta un nivel “en proceso”. En tanto el orden de los institutos según su desempeño laboral es, en primer lugar, está el instituto Franklin Roosevelt, seguido del instituto Santiago Antúnez de Mayolo y en tercera posición el instituto San Pedro. En lo que respecta al objetivo N° 02, cuyos resultados se muestran en la

Tabla y Figura N° 02, apreciamos que el nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, el 100% (50 encuestados) presentan un nivel bueno. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Chiavenato (2000) afirma: “El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Las empresas al contar con trabajadores creativos o que se les brinden las herramientas necesarias para que puedan desarrollar su creatividad le permitirá a la organización adelantarse a la competencia y diferenciarse de ella; no sólo en la creación de nuevos productos, artículos o modelos, sino durante todo el proceso productivo y empresarial.

Elías (2015) señala: “Que la estructura percibida por los colaboradores tiene una calificación de regular en el clima laboral, que a su vez influye en el desempeño con una participación promedio de 2.26”. En lo que respecta al objetivo N° 03, cuyos resultados se muestran en la Tabla y Figura N° 01, podemos ver que la relación de la estructura del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, según la estructura: el clima organizacional para el 96% (48 encuestados) presentan un nivel bueno y el 4% (2 encuestados) regular. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Litwin y Stringer (1968) afirman: “La estructura está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización”. Todas las empresas requieren de una estructura para crecer y ser rentables en el mercado, el diseño de una estructura organizacional ayuda a la alta gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa y asegura que haya el suficiente recurso humano para lograr las metas establecidas de la empresa

Elías (2015) señala: “Que el nivel de responsabilidad también participa con un nivel de regular en el desempeño, siendo la dimensión más importante al tener un promedio de 2.23 en la calificación de totalmente de acuerdo (1)”. En lo que

respecta al objetivo N° 04, cuyos resultados se muestran en la Tabla y Figura N° 01, apreciamos que la relación de la responsabilidad del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, según la Responsabilidad: el clima organizacional para el 98% (49 encuestados) presentan un nivel bueno y el 2% (1 encuestado) regular. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Litwin y Stringer (1968) afirman: “La responsabilidad es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias”. Para que los colaboradores desarrollen correctamente sus actividades diarias, deben contar con los equipos y materiales adecuados y sobre todo con un ambiente de trabajo agradable que les permita sentirse en casa y es importante que las responsabilidades que se asigne a cada colaborador estén claramente definidas.

Elías (2015) señala: “Que la recompensa percibida por los colaboradores tiene una calificación de regular en el desempeño laboral, que a su vez influye en su desempeño, con una participación promedio de 2.34”. En lo que respecta al objetivo N° 05, cuyos resultados se muestran en la Tabla y Figura N° 01, podemos ver que la relación de las recompensas del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018, según la Recompensa: el clima organizacional para el 92% (46 encuestados) presentan un nivel bueno y el 8% (4 encuestados) regular. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Litwin y Stringer (1968) afirman: “La recompensa corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo”. Todos los trabajadores deseamos ser apreciados tanto desde el nivel inferior hasta el superior, hoy en día las recompensas y los reconocimientos han llegado a ser más importante que nunca; porque proporcionan una manera eficaz de estimular a los trabajadores para que logren niveles de desempeño más altos.

Calderón (2017) señala: “Que existe una relación positiva y altamente significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. El Coeficiente de Correlación (Rho) de Spearman de 0.978 confirma un alto grado de asociación entre estas variables”. En lo que respecta al objetivo N° 06, cuyos resultados se muestran en la Tabla y Figura N° 01, apreciamos que la relación de los desafíos del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, según Desafíos: el clima organizacional para el 80% (40 encuestados) presentan un nivel bueno y el 20% (10 encuestados) regular. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Litwin y Stringer (1968) afirman: “Corresponden a lo que perciben los empleados acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se mide si la organización promueve riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. En los últimos años, el mercado ha evolucionado constantemente, los clientes son cada vez más exigentes que no están dispuestos a aceptar excusas en la calidad del producto o del servicio que se les ofrece, por lo que las empresas deben ser capaces de captar sus exigencias y de aumentar permanentemente su satisfacción.

Alvarado (2014) señala: “Que el análisis de la diferencia entre el personal de salud, hombres y mujeres, respecto del Clima Organizacional, indica que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de Comunicaciones, Ambiente y Condiciones de trabajo, Dirección, Situaciones de cambio y en el Total del Clima Organizacional, apreciándose que las mujeres presentan promedios más altos que los varones”. En lo que respecta al objetivo N° 07, cuyos resultados se muestran en la Tabla y Figura N° 01, podemos ver que las relaciones del Clima Organizacional influyen en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, según las Relaciones: el clima organizacional para el 100% (50 encuestados) presentan un nivel bueno. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Litwin y Stringer (1968) afirman: “Las relaciones es la percepción por parte de los empleados acerca de la existencia de

un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados”. En las empresas debe prevalecer un ambiente de trabajo agradable, donde los colaboradores se sientan involucrados y puedan trabajar de manera óptima; muchos trabajadores pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente un puesto de trabajo, pero si no se les brinda un ambiente agradable, no lograrán desarrollar todo su potencial.

Uría (2011), señala: “Que los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores”. En cuanto al objetivo N° 08, cuyos resultados se muestran en la Tabla y Figura N° 01, apreciamos que la relación de la cooperación del Clima Organizacional influye en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, según la Cooperación: el clima organizacional para el 86% (43 encuestados) presentan un nivel bueno y el 14% (7 encuestados) regular. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Litwin y Stringer (1968) afirman: “La cooperación representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Se mide el apoyo mutuo que existe tanto en los niveles superiores como en los inferiores”. Todas las empresas deben ofrecer a sus colaboradores la oportunidad de despertar el sentido de cooperación y esto se logra con buenas relaciones interpersonales entre todos los miembros de la organización y es esencial que el trabajo colaborativo está más presente en el día a día.

Elías (2015) señala: “Que los estándares que influyen en el desempeño tienen una calificación de regular con una participación promedio de 2.30”. En cuanto al objetivo N° 09, cuyos resultados se muestran en la Tabla y Figura N° 01, podemos ver que la relación de los estándares del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, según los Estándares: el clima organizacional para el 60% (30 encuestados)

presentan un nivel bueno, el 38% (19 encuestados) regular y el 2% (1 encuestado) malo. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Litwin y Stringer (1968) afirman: “Estándares es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño”. Actualmente existen estándares y normas que nos permiten establecer niveles de calidad en los procesos que se desarrollan en nuestra empresa y es importante que la organización demuestre su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente.

Marroquín y Pérez (2011) señalan: “El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente y en los restaurantes seleccionados las tareas se realizan en condiciones apropiadas que posibilita el desempeño laboral de los trabajadores”. En lo que respecta al objetivo N° 10, cuyos resultados se muestran en la Tabla y Figura N° 01, podemos ver que la relación de los conflictos del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, según el Conflicto: el clima organizacional para el 76% (38 encuestados) presentan un nivel bueno y el 24% (12 encuestados) regular. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Litwin y Stringer (1968) afirman: “Conflicto es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. En toda organización se inicia un conflicto cuando dos o más personas se encuentran en desacuerdo por diversos motivos, los conflictos se deben evitar puesto que indican que algo anda mal y es muy importante que los jefes sepan manejar los conflictos que se presentan día a día entre el personal.

Elías (2015) señala: “Que la identidad que los colaboradores muestran hacia la organización tiene una calificación de regular con una participación promedio de 2.30”. En lo que respecta al objetivo N° 11, cuyos resultados se muestran en la Tabla y Figura N° 01, podemos ver que la relación de la identidad del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, según la Identidad: el clima organizacional para el 92% (46 encuestados) presentan un nivel bueno y el 8% (4 encuestados) regular. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Litwin y Stringer (1968) afirman: “La identidad es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”. Las personas no deben sentirse obligadas a realizar su trabajo; porque la labor que realizan ya es bastante exigente como para que exista una sensación adicional que comprometa el esfuerzo que se realiza, el trabajador al estar identificado con las tareas y con la entidad, le resulta placentera y los resultados son superiores a los esperados alcanzando un nivel de desempeño satisfactorio.

Marroquín y Pérez (2011) señalan: “En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad y el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral”. En lo que respecta al Objetivo General cuyos resultados se muestran en la Tabla N° 5, podemos ver que el Clima Organizacional tiene una relación estadísticamente significativamente frente al Desempeño Laboral, prueba que se corrobora con el valor de $r(x,y) = 0.450$ considerándose una correlación positiva moderada (media) y $p = 0.0000$ inferior al 5%. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Litwin y Stinger (1968) afirman: “El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas

percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno y que influyen en su comportamiento y motivación”. Mientras que Chiavenato (2000) afirma: “El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Es de suma importancia que las empresas ofrezcan a sus trabajadores un ambiente de trabajo agradable que les permita desempeñar sus funciones de manera eficiente y establecer nuevas oportunidades para el trabajador dentro de la organización (promoción, traslado a puestos más acordes a sus habilidades y formación, etc.), así como definir posibles planes de formación como capacitaciones constantes que le permitan desempeñarse mejor. Esto ayuda a que el trabajador se involucre más en el cumplimiento de los objetivos.

5. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Del estudio, análisis realizado y de los resultados obtenidos, específicamente la tabla 5, nos muestra las correlaciones de las variables y sus respectivas dimensiones, así tenemos que el Clima Organizacional tiene una relación estadísticamente significativamente frente al Desempeño Laboral, prueba que se corrobora con el valor de $r(x,y) = 0.450$ considerándose una correlación positiva moderada (media) y $p = 0.0000$ inferior al 5%.
- El Clima Organizacional en los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, presenta un nivel bueno de clima organizacional, que reflejado en términos porcentuales **representa un 98 %**. Además, observamos que las dimensiones de referida variable, tales como: Estructura (96 %), Responsabilidad (98 %), Recompensa (92 %), Desafío (80 %), Relaciones (100 %), Cooperación (86 %), Estándares (60 %), Conflicto (76 %) e Identidad (92 %), porcentajes que evidencian que se encuentran en nivel bueno.
- El Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, presenta un nivel bueno de desempeño laboral, que reflejado en términos porcentuales **representa un 100 %**. Además, observamos que las dimensiones de dicha variable, tales como: Conocimiento del Puesto (94 %), Características del Puesto (100 %), Relaciones (80 %), Creatividad (86 %), Liderazgo (92 %), y Servicio al Cliente, se encuentra en nivel bueno.
- El Clima Organizacional en su dimensión Estructura frente al Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Uno Sullana, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.113$, considerándose una correlación positiva muy

baja (muy débil) y $p = 0.436$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

- El Clima Organizacional en su dimensión Responsabilidad frente al Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Uno Sullana, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.746$, considerándose una correlación positiva alta (fuerte o considerable) y $p = 0.000$ inferior al 5%, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.
- El Clima Organizacional en su dimensión Recompensa frente al Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Uno Sullana, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.296$, considerándose una correlación positiva baja (débil) y $p = 0.037$ inferior al 5%, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.
- El Clima Organizacional en su dimensión Desafío frente al Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Uno Sullana, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.478$ considerándose una correlación positiva moderada (media) y $p = 0.000$ inferior al 5%, por lo que es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.
- El Clima Organizacional en su dimensión Relaciones frente al Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Uno Sullana, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.319$, considerándose una correlación positiva baja (débil) y $p = 0.024$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.
- El Clima Organizacional en su dimensión Cooperación frente al Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Uno Sullana, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.247$, considerándose una correlación positiva baja

(débil) y $p = 0.083$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

- El Clima Organizacional en su dimensión Estándares frente al Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Uno Sullana, tiene una correlación de $r(x, y) = 0.160$, considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y $p = 0.268$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.
- El Clima Organizacional en su dimensión Conflicto frente al Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Uno Sullana, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.151$, considerándose una correlación positiva muy baja (muy débil) y $p = 0.297$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.
- Finalmente, el Clima Organizacional en su dimensión Estructura frente al Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Uno Sullana, tiene una correlación de $r(x,y) = 0.275$, considerándose una correlación positiva baja (débil) y $p = 0.053$ superior al 5%, por lo que no es posible indicar que exista evidencia de relación significativa.

Recomendaciones

- Implementar por parte del nivel directivo de Hipérbodega Precio Uno Sullana, política y programas orientados a mantener el clima organizacional favorable para que los trabajadores se sientan a gusto de pertenecer y laborar en ella, tomando en consideración la importancia de conocer las necesidades y expectativas de cada uno de los trabajadores y de esa manera puedan seguir desempeñándose mejor en sus respectivos puestos de trabajo.

- Implementar por parte del nivel directivo programas de motivación e incentivos para los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, que conlleve y coadyuve a reducir el temor de los colaboradores, respecto a las normas establecidas en la empresa y permitir un desempeño laboral en un ambiente de confianza unos a otros.

- Desarrollar y dinamizar los programas de capacitación para los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, con la finalidad de mejorar el desempeño y cumplimiento de las funciones encomendadas a cada uno de los colaboradores; así como también, recomendar a los trabajadores, participar activamente en las jornadas de capacitación y talleres, organizados por la empresa, a fin de fortalecer sus capacidades y mejorar sus conocimientos.

- Implementar por parte del nivel directivo programas de recreación e integración para los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, que permita dar sostenibilidad a relaciones interpersonales, mediante la ejecución de actividades culturales, sociales y deportivas.

- Formular de manera conjunta entre jefe y colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, metas comunes para el logro de los objetivos de la empresa; es decir, tener un pleno conocimiento de su propia cultura, con la finalidad de alcanzar un mejor desempeño desde sus respectivas áreas, manteniendo un clima organizacional favorable.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado, C. (2014). *Relación entre Clima Organizacional y Cultura de Seguridad del Paciente en el Personal de Salud del Centro Médico Naval*, , (Tesis de pregrado). Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3678/1/Alvarado_gc.pdf
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias*. México: Editorial Granica S.A. Recuperado de
http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/talento-humano_a.pdf
- Bobadilla, C. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*. (Tesis de maestría). Recuperado de:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, N. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017*. (Tesis de maestría). Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8816/Calder%C3%B3n_GNG.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Editorial Mc. Graw- Hill. Recuperado de:
<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-de-la-administracion-de-recursos-humanos-7ma-edicion-de-iberto-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperado de:
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperado de:

<http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Editorial Mc. Graw- Hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperado de: <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>

Del libro: *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*, Cuarta Edición, de Ferrell O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenssens Marianela y Flores Miguel ángel, Mc Graw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 215.

Elías, F. (2015). *El clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa limones piuranos S.A.C – 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/235/ADM-ELI-RAM-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición, México: Editorial Mc. Graw – Hill. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edicion.pdf

Litwin y Stringer, (1968). *Clima Organizacional Orientada a la Motivación*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/clima-organizacional-orientado-a-la-motivacion/>
<http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.pe/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>

Marroquín, S y Pérez, L (2011). *Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King*, (Tesis de Grado). Recuperado de: http://www.academia.edu/20049367/_EL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_SU_RELACION_CON_EL_DESEMPEÑO_LABORAL_EN_LOS TRABAJADORES DE BURGER KING_

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*, 10ª Edición, México: Editorial Prentice – Hall. Recuperado de:
<https://books.google.es/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Robbins, S y Coulter, M (2005). *Administración* Octava Edición, México: Editores Marisa de Anta. Recuperado de:
<http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>
- Uría, D. (2011). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas Cía. LTDA, de la Ciudad de Ambato*, (Tesis de pregrado). Recuperado de:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Agradecimientos:

Agradezco a Dios nuestro creador, por haberme dado la paciencia y la sabiduría necesaria para la realización de mi tesis y de esa manera lograr mí meta.

A mis Catedráticos; gracias por sus conocimientos y experiencias compartidas, que fortalecieron mi formación profesional.

A mis padres y hermanos que me brindaron su colaboración en la realización de esta investigación; hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

La Autora

Apéndices y anexos

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Clima organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

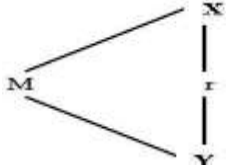
PROBLEMA: ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018?

HIPÓTESIS GENERAL:

Hi: Existe relación significativa entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

Ho: No Existe relación significativa entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Subindicadores	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el grado del Clima Organizacional de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018. - Identificar el nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018. - Determinar la relación de la estructura del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018. - Determinar la relación de la responsabilidad del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018. - Determinar la relación de las recompensas del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018. - Determinar la relación de los desafíos del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018. - Determinar la influencia de las relaciones del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018. - Determinar la relación de la cooperación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018. - Determinar la relación de los estándares del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018. 	Clima Organizacional	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Reglas • Políticas 	<p>1.-Tipo y diseño de investigación</p> <p>El estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, se observaron situaciones existentes o provocadas intencionalmente. Es transeccional, la información se recolectó en un solo momento y en tiempo único. Cuyo propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.</p> <p>Es No Experimental, transaccional – descriptiva correlacional, porque no se manipularon las variables de estudio; la aplicación del cuestionario y la obtención de la información se harán en un solo momento.</p> <p>El diseño de la investigación se presenta en la siguiente figura:</p> <p>Dónde:</p>  <p>M= Muestra constituida por los colaboradores.</p> <p>X = V1, Clima Organizacional</p> <p>Y = V2, Desempeño Laboral</p> <p>r = relación entre las variables</p>
		Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Exigencia 	
		Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Premios • Reconocimientos 	
		Desafío	<ul style="list-style-type: none"> • Retos • Riesgos 	
		Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Sociales • Jerarquías 	
		Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Espíritu de Ayuda • Apoyo Mutuo 	
		Estándares	<ul style="list-style-type: none"> • Normas • Metas 	
		Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de Problemas • Manejo de Discrepancias 	
		Identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de Pertenencia • Objetivos Compartidos 	
	Desempeño Laboral	Conocimiento del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Principios • Habilidades • Requisitos 	<p>2.- Población – Muestra</p> <p>P = 50 Colaboradores</p> <p>La población está constituida por 50 colaboradores, varones y mujeres entre los 18 a 25 años de edad; con contrato a tiempo completo y part time, que laboran en Hipérbodega precio Uno Sullana, 2018.</p>
		Características	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Trabajo • Orientación a Resultados • Conducta • Responsabilidad 	
		Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de Trabajo • Labor en equipo 	
		Creatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología • Innovación en el trabajo 	
		Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Toma de decisiones 	
		Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente comunicación • Buena actitud 	

<p>de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.</p> <ul style="list-style-type: none">- Determinar la relación de los conflictos del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.- Determinar la relación de la identidad del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.				<p>No existe muestra ya que trabajará con toda la población.</p> <p>3.-. Técnicas e instrumentos de investigación</p> <table><tr><td><u>Técnica</u></td><td><u>Instrumento</u></td></tr><tr><td>Encuesta</td><td>Cuestionario</td></tr></table>	<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>	Encuesta	Cuestionario
<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>							
Encuesta	Cuestionario							

ANEXO 02

CUESTIONARIO

Encuesta para medir la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, 2018.

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, en el cual encontrará preguntas con relación al trabajo que realiza en su oficina.

Después de leer cuidadosamente marque con una **X** el número que corresponde a cada parámetro, se le invoca su colaboración seria y responsable.

DATOS PERSONALES

Edad: _____

Sexo: ☒ M ☐ F

Grupos ocupacionales: Profesional ☐ Técnico ☐ Auxiliar ☐

Tiempo de Servicio en la Empresa: 0-1 años ☐ 6 meses ☐ 3 meses ☐

Condición Laboral: Estable ☐ Contratado ☐

PREGUNTAS	Totalmente	Cierto	Ni cierto ni falso	Falso	Totalmente Falso
1. Los jefes muestran interés porque las reglas y procedimientos sean veraces, claras y se cumplan dentro de la empresa.	5	4	3	2	1
2. Se conoce claramente la veracidad de las políticas de la empresa.	5	4	3	2	1
3. Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente de los materiales y equipos.	5	4	3	2	1
4. En la empresa siempre exigen para mejorar continuamente la rapidez y precisión de la atención a los clientes.	5	4	3	2	1
5. Recibe premios por los logros alcanzados durante su trabajo, demostrando profesionalismo.	5	4	3	2	1
6. En la empresa, las personas son reconocidas por su desempeño profesional en el trabajo.	5	4	3	2	1

7. Le agrada asumir retos mostrándose seguro de sí mismo.	5	4	3	2	1
8. La empresa ha tomado riesgos en los momentos más oportunos, para brindar seguridad a los clientes.	5	4	3	2	1
9. Las relaciones sociales entre jefes, trabajadores y clientes tienden a ser agradables en la empresa.	5	4	3	2	1
10. Entre las personas de la empresa prevalece una atmósfera amistosa, a pesar de las jerarquías existentes.	5	4	3	2	1
11. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil, demostrando ser empáticos para brindar una buena atención al cliente.	5	4	3	2	1
12. En la empresa prevalece el apoyo mutuo entre compañeros para lograr un buen desempeño, y se vea reflejado en la calidad de servicio al cliente.	5	4	3	2	1
13. Las personas no confían verdaderamente una en la otra por temor a las normas establecidas en la empresa.	5	4	3	2	1
14. Mis superiores promueven al logro y accesibilidad de las metas organizacionales.	5	4	3	2	1
15. Conoce el trabajo en su totalidad, para la solución de problemas del día a día.	5	4	3	2	1
16. En la empresa se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar discrepancias a pesar de las distintas críticas profesionales.	5	4	3	2	1
17. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta empresa.	5	4	3	2	1
18. En el trabajo cada miembro prioriza sus objetivos personales que los organizacionales.	5	4	3	2	1
19. Dentro de mis principios está el cooperar en el buen desempeño de mis compañeros.					
20. Desarrolla con destreza y habilidad sus funciones, porque posee conocimiento del puesto	5	4	3	2	1
21. De acuerdo a mis habilidades, considero que cumplo con los requisitos que solicita la empresa.	5	4	3	2	1
22. El trabajo que realiza es de calidad porque posee los instrumentos y herramientas necesarios para desempeñarlo	5	4	3	2	1
23. Posee conocimiento de metas y objetivos de la organización la misma que le permite tener una orientación clara de los resultados esperados.	5	4	3	2	1
24. Tiene una buena conducta y predisposición para desempeñar su labor diaria.	5	4	3	2	1
25. Las tareas encomendadas a diario son desarrolladas con total responsabilidad.	5	4	3	2	1

26.Me agrada el ambiente de trabajo, porque existen buenas relaciones laborales.	5	4	3	2	1
27.La tecnología es un factor clave para el desempeño correcto de sus actividades.	5	4	3	2	1
28. En su trabajo diario, utiliza habilidades creativas e innovadoras.	5	4	3	2	1
29.Las relaciones interpersonales favorecen el óptimo trabajo en equipo.	5	4	3	2	1
30.Los líderes de la organización están dispuestos a tomar buenas decisiones para el logro de los objetivos.	5	4	3	2	1
31.La buena comunicación en equipo, hace que desempeñemos una mejor labor día a día.	5	4	3	2	1
32.A diario, acudo a mi centro de labores con la mejor actitud, para el correcto desempeño de mis funciones.	5	4	3	2	1

!!!MUCHAS GRACIAS!!!

ANEXO 03
PROPUESTA DE MEJORA
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN

La presente propuesta tiene como finalidad proporcionar al administrador de Hipérbodega Precio Uno Sullana, una herramienta que les permita anticiparse a los problemas que puedan surgir en el futuro.

Generalmente la motivación constituye un arma poderosa para lograr importantes resultados que satisfagan a cada persona en particular, a la organización a que pertenecen y a su país en general. Es conocido que las personas constituyen el recurso más valioso que tiene un país por lo que hay que saber potenciarlo al máximo por ello un reto para cualquier organización es conocer aún motivada y satisfecha están las personas vinculadas a la misma, lo que se refleja en el nivel de estabilidad de la fuerza de trabajo y en el grado de compromiso que tienen los trabajadores con los resultados de la organización a la cuál pertenecen.

Contenido de la Propuesta:

1. Diseño de un Programa de Motivación:

El programa de motivación está diseñado en tres etapas que comprenden: estrategias motivacionales, ejecución de las estrategias motivacionales, evaluación y control, cada etapa está conformada con su respectivo seguimiento según se detalla a continuación:

1.1 Estrategias Motivacionales:

En esta etapa se desarrollan tres estrategias: Una formación, incentivos y prestaciones y servicios, las cuales influyen positivamente en la motivación de los empleados hacia su trabajo con el fin de lograr un cambio de actitud que permita el logro de los objetivos de la entidad.

La estrategia de formación se desarrolla por medio de capacitaciones que serán impartidas de la siguiente manera: seminarios y cursos libres de carácter

formativo a los cuales los colaboradores y su grupo familiar pueden tener acceso como medio educativo.

En la estrategia de incentivos, se establecen incentivos financieros y no financieros y la estrategia de prestaciones y servicios. Esta última se considera importante, ya que busca suplir las necesidades personales del colaborador y proporcionarle ayuda en el desempeño de su trabajo.

1.2 Ejecución de las Estrategias Motivacionales:

En esta etapa se detallan los responsables de la ejecución de las estrategias motivacionales, así como también el área involucrada y recursos a utilizar en el desarrollo del programa de motivación.

1.3 Evaluación y Control:

En esta etapa se diseñarán las herramientas de evaluación que permitan verificar el cumplimiento de los objetivos de las estrategias motivacionales, así como también el análisis de resultados de la implementación del programa de motivación.

2. Objetivos de la Propuesta:

Brindar a los colaboradores de Hipérbodega Precio Uno Sullana, una herramienta que le permita retener al colaborador laborando dentro de la organización, de tal forma que se desarrolle y tome experiencia en su puesto de trabajo, logrando de esta manera la disminución de gastos de contratación de personal y estabilidad laboral.

DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN

1. ETAPA I: ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES

- Objetivo General:

Proponer las estrategias motivacionales necesarias para mejorar el desempeño del personal que trabajan en Hipérbodega Precio Uno Sullana.

Se propone iniciar el diseño de solución al problema por medio de tres estrategias que se consideran básicas para el logro de los objetivos que se busca alcanzar.

Básicamente se proponen tres estrategias:

- Formación
- Incentivos
- Prestaciones y servicios

1.1 Formación

- Objetivo General:

Crea un vínculo entre los colaboradores y la organización por medio de la participación de aquellos en programas formativos que sean mutuamente beneficiosos.

La primera de ellas se refiere a la formación, parte del supuesto que al proporcionar la oportunidad de mejorar en el adiestramiento operativo no solo va a tener los medios para ascender en la organización, sino para incrementar sus condiciones de vida , se pretende que los lazos que unen al colaborador con la empresa se vean fortalecidos, dado que no solo deberá reconocer el aporte y la oportunidad que se le brinda, sino también que esto le abre nuevas oportunidades dentro de la misma organización.

Las oportunidades de formación se cumplen por medio de la capacitación, que en este caso toma dos formas claramente definidas, que son, por medio de cursos y seminarios; los cursos se pretenden que sean libres, pero diseñados de tal forma que le sirvan a los trabajadores para mejorar su posición dentro de la organización, y las capacitaciones se busca orientarlas a las áreas que den como resultado un mejoramiento en aquellos aspectos íntimamente ligados al trabajo en equipo, entendiéndose esta como una actitud de los colaboradores que equipo para el logro de los objetivos propuestos por el área donde laboran, así como metas comunes y la conveniencia de estas metas.

- **Políticas:**

Dar oportunidades de crecimiento profesional a toda persona que forme parte de la empresa para que ejerza un eficiente desempeño dentro de la misma.

Brindar apoyo y oportunidades, a todo aquel colaborador que desee superarse profesionalmente en las distintas áreas de la empresa y en la vida diaria.

Dar reconocimiento a todo colaborador que muestre un alto desempeño en el área de su trabajo.

- **Acciones:**

El departamento de Recursos Humanos será el encargado de coordinar el horario, el lugar de los seminarios y cursos libres de capacitación.

El departamento de Recursos Humanos será el encargado de contratar al facilitador de cada uno de los seminarios y cursos.

El departamento de Recursos Humanos, se encargará de proporcionar al administrador los horarios en los que se impartan los cursos y seminarios de capacitación.

- **Responsables:**

El administrador y el jefe del Departamento de Recursos Humanos.

- **Recursos Involucrados:**

Se presenta a continuación los siguientes recursos que se involucran en el desarrollo de los incentivos financieros:

- Recursos Financieros: El dinero que se encuentra disponible para la aplicación de dicho programa.
- Recursos Humanos: Los colaboradores serán los receptores. Es el medio principal encargado de ejecutar directamente el programa y ser favorecido con él.
-

1.2 Incentivos

- **Objetivo General:**

Mejorar la motivación de los colaboradores por medio de estímulos, tanto financieros como no financieros, que favorezcan la identificación de ellos con la organización.

Considerando que es muy importante para el Recurso Humano el recibir incentivos que lo motiven a continuar dentro del programa de motivación incentivos financieros y no financieros; los incentivos financieros se pretenden basar en la producción individual del colaborador y la producción total del grupo, así como también en el tiempo de laborar del colaborador dentro de la institución, entregándole bonos según meta alcanzada individualmente y en grupo, como también otorgándole bonos por cierto tiempo de servicio.

También se proponen incentivos no financieros que no se basan en aspectos económicos, se considera que estos son de mayor utilidad que los anteriores, pues van encaminados a proporcionar ayuda adicional a los colaboradores. Dentro de los incentivos no financieros, se pretenden hacer sentir al empleado parte importante de la empresa.

1.2.1 INCENTIVOS FINANCIEROS

- **Objetivo General:**

Motivar al colaborador a trabajar en el desempeño de sus labores a corto plazo, logrando así más producción y un colaborador satisfecho por su retribución recibida.

- **Objetivos Específicos:**

Desarrollar actividades de trabajo en equipo entre los miembros de la organización.

Beneficiar al colaborador como a la empresa con el logro de los objetivos.

Alcanzar más eficiencia y productividad en el servicio brindado.

Dentro de los incentivos financieros se pretende incluir bonos por meta individual y bono por meta en equipo, bono por tiempo de servicio, con esto se pretende persuadir al colaborador que entre más produzca obtendrá mayor retribución y al mismo tiempo logrando que se integren en equipo para el logro de las metas, beneficiando a la empresa con efectividad y eficiencia.

Como incentivos financieros se ha incluido dentro del programa tres clases de bonos que le entregaran al personal; si logran los objetivos individuales como colectivos que les sean asignados. Así como también se les hará entrega de un bono por reconocimiento de cierto tiempo laborado dentro de la empresa, logrando de esta manera incentivar al personal a permanecer más tiempo dentro de la empresa.

- **Políticas:**

A continuación, se presentan las siguientes políticas para la aplicación de los incentivos financieros:

Se permitirá al personal por el logro de metas, con una gratificación extra su salario base en forma trimestral.

Se brindará la oportunidad al colaborador de mejorar sus ingresos a base de su dedicación y esfuerzo.

Las metas serán designadas por el encargado del área según necesidades del departamento.

El encargado del área deberá informar al colaborador la meta a alcanzar en su tiempo oportuno.

El encargado del área debe ser el responsable de informar al colaborador el resultado de cumplimiento de metas al finalizar cada trimestre.

- **Acciones:**

El jefe del departamento será el encargado de verificar los resultados de las metas alcanzadas por su personal.

A través del jefe de departamento se obtendrá la comprobación del cumplimiento de las metas del personal a su cargo.

El jefe del departamento será el encargado de informar al Departamento de Recursos Humanos las metas alcanzadas para su respectiva gratificación.

- **Responsables:**

El administrador y encargado del área del Departamento de Recursos Humanos, serán los responsables de cumplir con los incentivos financieros.

- **Recursos Involucrados:**

Se presenta a continuación los siguientes recursos que se involucran en el desarrollo de los incentivos financiero:

- Recursos Financieros: El dinero que se encuentra disponible para la aplicación de dicho programa.
- Recurso Humano: Es el medio principal encargado de ejecutar directamente el programa y ser favorecido con él.

1.2.2 INCENTIVOS NO FINANCIEROS

- **Objetivo General:**

Crear un entorno vital y agradable al colaborador, por medio de reconocimientos y oportunidades que lo hagan sentir una parte importante de la empresa, proporcionándole incentivos encaminados a su superación y beneficio personal.

Se ha tomado como base los incentivos que causan satisfacción al colaborador; como lo son: horarios flexibles, promoción interna,

rotación de puestos y adiestramiento y capacitación, los cuales sirven para alentar esfuerzos adicionales del colaborador dirigidos a un objetivo.

- **Políticas:**

A todo colaborador se le deberá dar la oportunidad de ser promovido a otro puesto de trabajo.

Se debe capacitar al colaborador en su puesto de trabajo, de manera que pueda desempeñar su trabajo de manera eficiente.

Todo colaborador debe ser reconocido por su desempeño y cualidades.

- **Acciones**

El supervisor reportará al Departamento de Recursos Humanos los posibles candidatos para ser promovidos a otro puesto de trabajo.

El supervisor será el responsable de que el personal a su cargo reciba adecuada capacitación para el desempeño de su puesto de trabajo.

El Departamento de Recursos Humanos será el encargado de evaluar y seleccionar al candidato a otro puesto.

- **Responsables:**

El administrador y encargado del área de Departamento de Recursos Humanos, serán los responsables de cumplir con los incentivos no financieros.

- **Recursos Involucrados:**

Se presenta a continuación los siguientes recursos que se involucran en el desarrollo de los incentivos financieros:

• **Recurso Humano:**

Es el medio principal encargado de ejecutar directamente la estrategia de incentivos y ser favorecido.

1.3 Prestaciones y servicios

- **Objetivo General:**

Ayudar a los colaboradores en el desempeño de su trabajo, ofreciéndoles prestaciones y servicios, que les beneficien tanto personalmente como en su vida familiar.

Dentro del Programa de Motivación, se han incluido prestaciones de servicio relacionadas con el trabajo, que beneficien al colaborador como a la empresa, arreciéndoles servicios de transporte. Logrando así una identificación del recurso humano con la empresa.

- **Políticas:**

Se deberá hacer conciencia a todo el personal, hacer uso de las prestaciones que le proporcionan la empresa de una manera responsable.

Se informará al colaborador de las prestaciones a las cuales tiene derecho al ser parte de la empresa para que hagan uso de ellas.

Las prestaciones serán exclusivamente para colaboradores.